

# Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo



**Informe resultados 2015 y 2016**

**Encuesta de satisfacción de los usuarios/as.**

## Índice:

### 1. Objetivo

### 2. Metodología

### 3. Resultados:

#### 3.1 Perfil de los usuarios/as

#### 3.2 Frecuencia de asistencia al Centro

#### 3.3 Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta que ha sido atendido/a

#### 3.4 Satisfacción sobre diferentes aspectos relacionados con el Servicio

#### 3.5 Cumplimiento compromisos Carta de Servicios

### 4. Conclusiones

## 1. Objetivos

Conocer el perfil de los usuarios

Identificar la frecuencia de asistencia al Centro

Conocer el tiempo de espera desde la hora de la cita hasta que ha sido atendido

Valorar la satisfacción de los usuarios sobre diferentes aspectos relacionados con el Servicio

## 2. Metodología

Estudio descriptivo sobre el grado de satisfacción de los usuarios del Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo.

### **Ficha técnica:**

**Universo: 2.505 usuarios en el año 2015.**

Proporción esperada: 50%

Nivel de confianza: 95%

Tamaño muestral: 307

Error de muestreo:  $\pm 5,2\%$

### **MÉTODO DE RECOGIDA:**

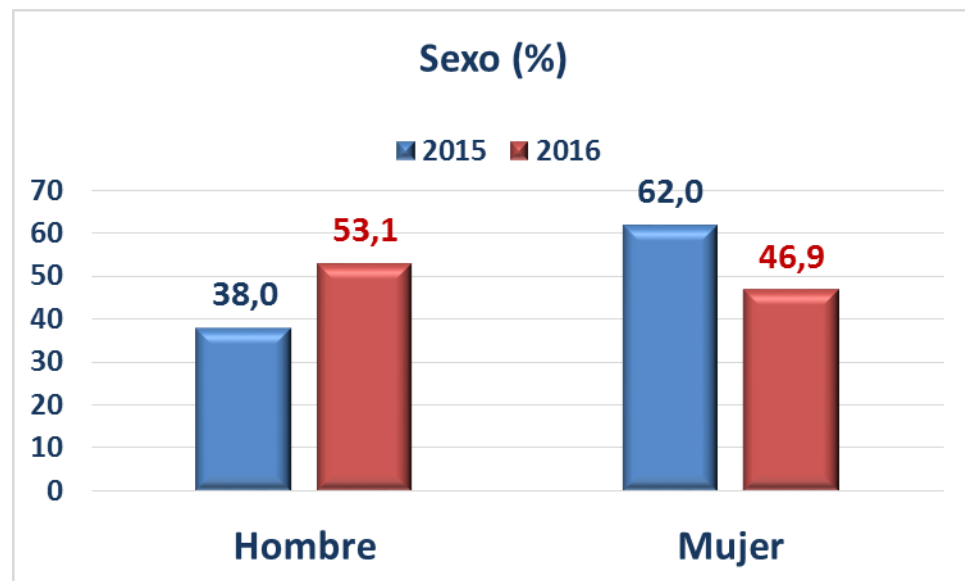
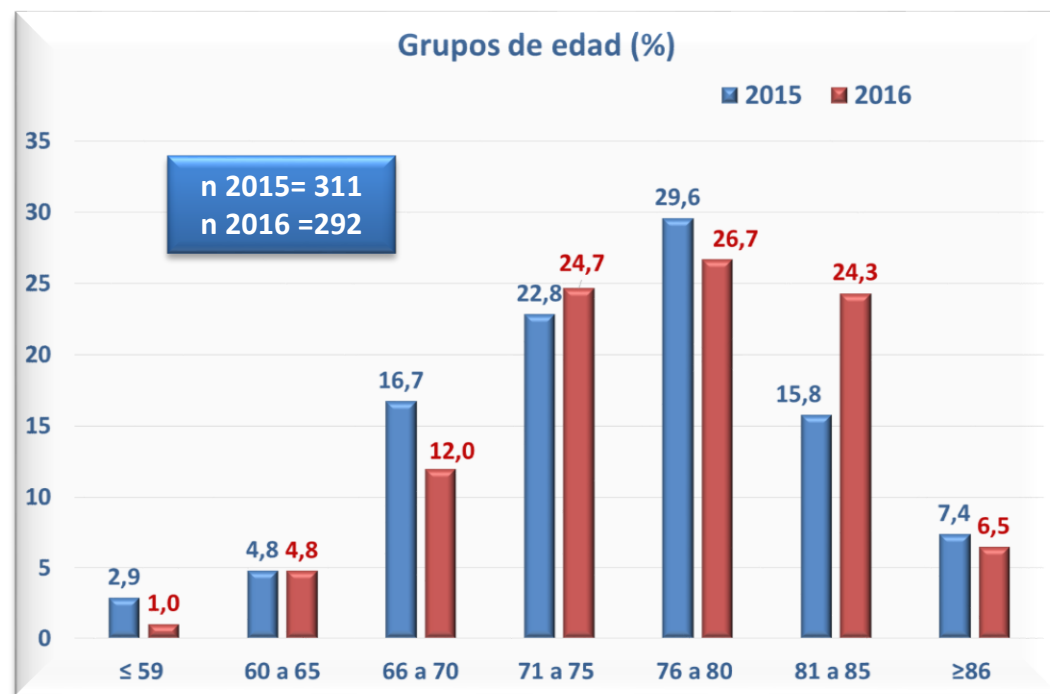
La encuesta se entrega a uno de cada tres usuarios que acuden a las diferentes actividades del Centro para autocumplimentarla, al finalizar la depositan en un lugar habilitado para ello.

**Fecha de recogida de información:** 23 de mayo al 23 de diciembre del 2016

**Análisis de los datos y realización del informe:** Unidad de Calidad del Departamento de Evaluación y Calidad. Marzo 2017.

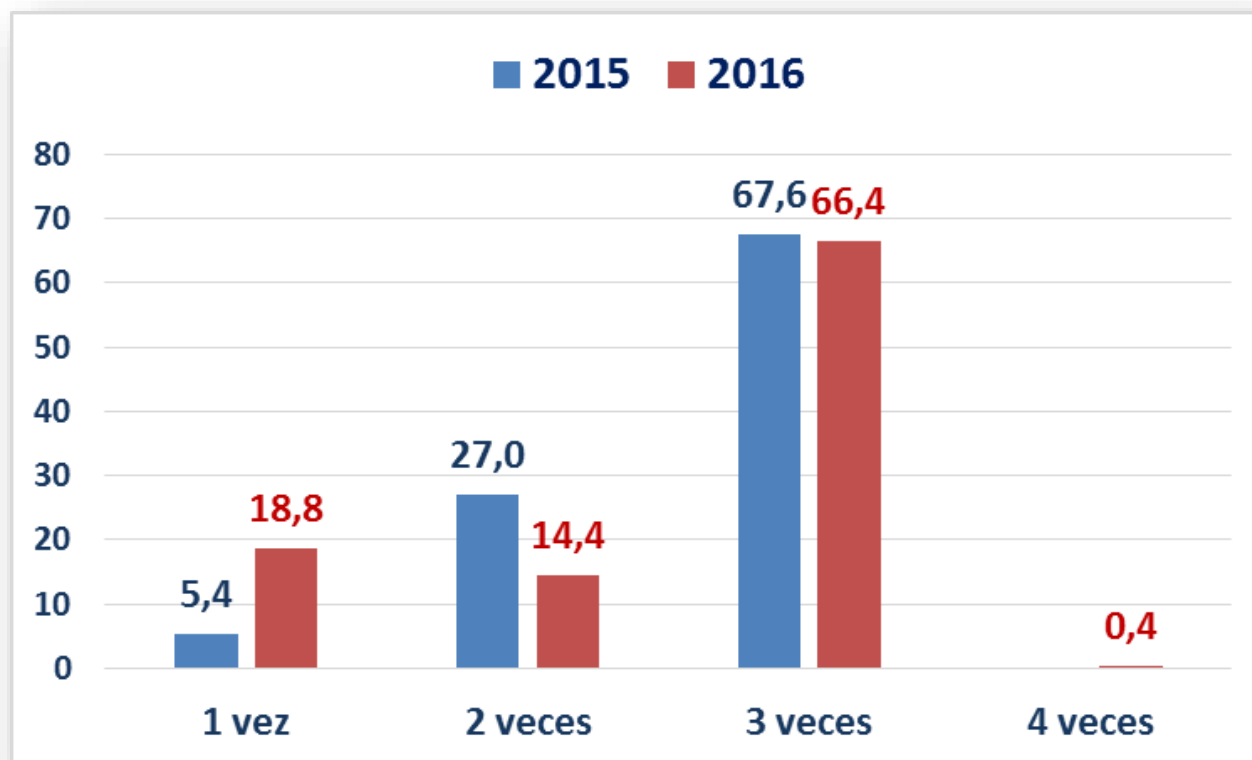
### 3. Resultados

### 3.1 Perfil de los usuarios/as 2015 y 2016 (%)



### 3.2 Frecuencia de asistencia al Centro 2015 y 2016 (%)

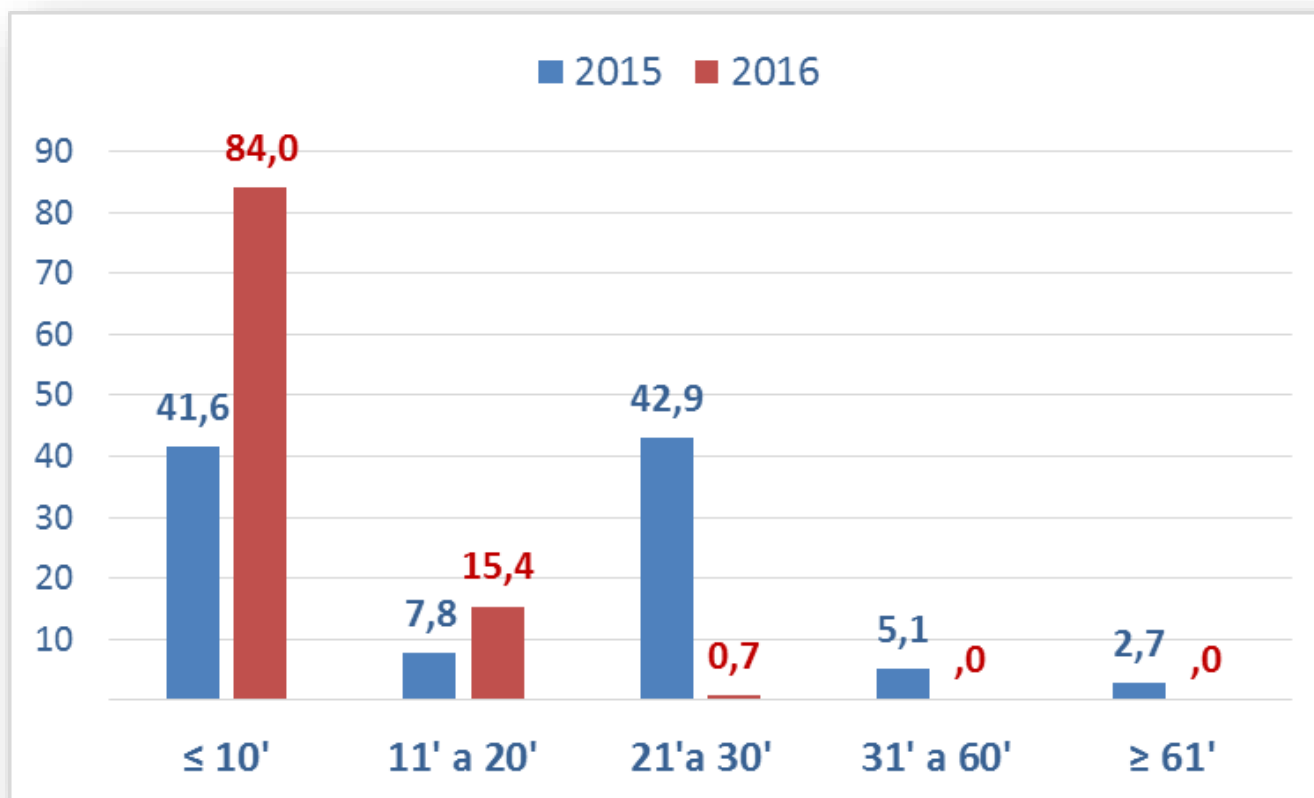
n 2015 = 37\*  
n 2016 = 277



\* Contestaron 37 personas.

### 3.3 Tiempo de espera desde la hora de la cita hasta que ha sido atendido años 2015 y 2016 (%)

n 2015 = 296  
n 2016 = 293



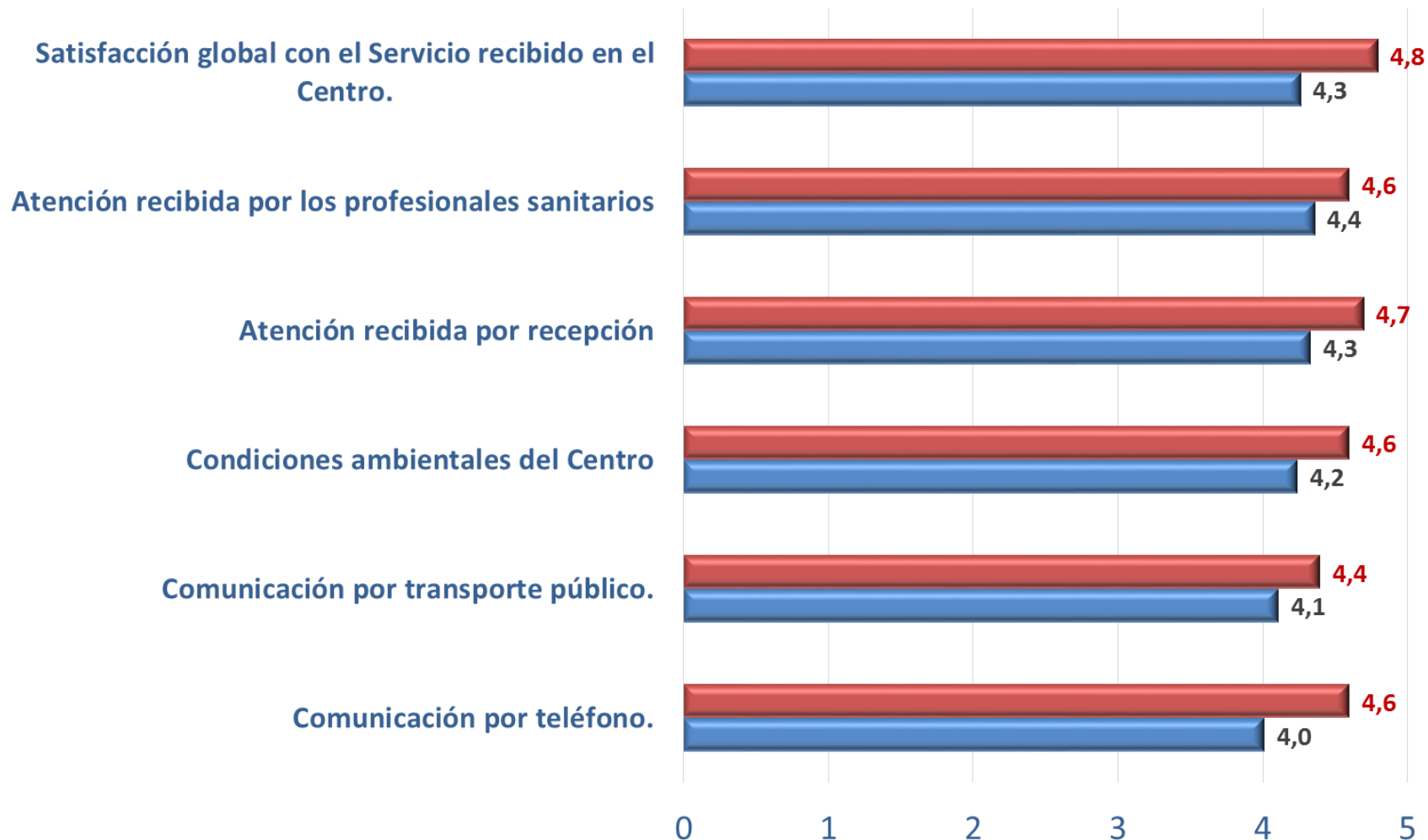


### 3.4 Medias de la satisfacción sobre diferentes aspectos relacionados con el Servicio 2015 y 2016 (Escala del 1 al 5)

Grado satisfacción usuarios 2015 y 2016	n		Mínimo		Máximo		Media		Desv. típ.	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Comunicación con el Centro por teléfono.	307	290	1	2	5	5	4,0	4,6	0,8	0,5
Comunicación con el Centro por transporte público.	329	289	1	1	5	5	4,1	4,4	0,8	0,6
Condiciones ambientales del Centro: limpieza, mobiliario, temperatura.	328	305	2	2	5	5	4,2	4,6	0,7	0,5
Atención recibida por el personal en recepción: Información recibida personalmente y por teléfono.	327	234	2	3	5	5	4,3	4,7	0,6	0,5
Atención recibida por los profesionales sanitarios: amabilidad, lenguaje comprensible, información sobre su problema, etc.	309	279	2	1	5	5	4,4	4,6	0,6	0,7
Satisfacción global con el Servicio recibido en el Centro.	286	296	3	3	5	5	4,3	4,8	0,7	0,4

## Medias de la satisfacción sobre diferentes aspectos relacionados con el Servicio 2015 y 2016 (Escala del 1 al 5)

■ 2016 ■ 2015



### 3.5 Compromisos de la Carta de Servicios 2016

**Estándar: 75% de usuarios que puntúan  $\geq 4$  en una escala de 1 al 5**

Compromisos carta de servicio	n		Estándar	$\geq 4 \%$	
	2015	2016		2015	2016
Atención recibida por el personal en recepción: Información recibida personalmente y por teléfono.	327	234	75,0	93,3	99,0
Atención recibida por los profesionales sanitarios: amabilidad, lenguaje comprensible, información sobre su problema, etc.	309	279	75,0	92,9	93,5
Satisfacción global con el Servicio recibido en el Centro.	286	296	75,0	88,1	99,7

## 4. Conclusiones

- Perfil del usuario, el porcentaje más alto de atenciones pertenece al grupo de edad de 71 a 80 años y en el 2016 el porcentaje de hombres y mujeres es similar, alrededor del 50%.
- El tiempo de espera ha mejorado alrededor de un 40% en la atención  $\leq 10'$ .
- La valoración de los aspectos analizados ha aumentado ligeramente del 2015 al 2016.